

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Malaysia Terengganu in fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy

**STRATEGIC KNOWLEDGE MANAGEMENT FRAMEWORK FOR THE
MAURITIAN CIVIL SERVICE ORGANIZATIONS**

RAKESH RAMCHURN

JUNE 2022

Main Supervisor : Ts. Mohd Saiful Izwaan Saadon, Ph.D

Co-Supervisor : Assoc. Prof. Ts. Ahmad Faizal Ahmad Fuad, Ph.D

Co-Supervisor : Monizaihasra binti Mohamed, Ph.D

School/Institute : Faculty of Maritime Studies

This research looks at the existing state of Knowledge Management in the Mauritian Civil Service and also evaluates Knowledge Management (KM) procedures/processes and implementation in the Mauritius Civil Service. The goal of this research is to bestow an experiential pedestal for the enhancement of a knowledge administration structure for the Civil Service Organization. Knowledge Management in the Civil Service is yet in its initial stage, having the KM journey at an arm's length. Nevertheless, the research has identified a number of principles that are unfavourable to the Civil Service's KM endeavour and program's realisation, the most central of which is the suitability and efficiency of knowledge imparting. In brief, the survey revealed a significant majority of respondents, specifically 85.3%, indicated that both management and staff lack awareness and comprehension of Knowledge Management (KM). A significant proportion of employees, specifically 77.9%, have indicated that their respective ministry does not possess a documented Knowledge Management Policy or Strategy. This research considered the processes of Knowledge Capture, Acquisition, and Communication. A significant majority of respondents (71.6%) indicated that their ministries do not possess a defined plan or strategy aimed at improving E-Government initiatives. Additionally, an overwhelming majority of

93.7% reported their inability to do online payments using the current portal provided by their respective ministry. The researcher is confident that the implementation and cultivation of a Knowledge Management Strategic Framework will contribute to increased efficiency and productivity within the Mauritian Civil Service. This research is specifically limited to Civil Service organisations in Mauritius. Besides, some employees may be engaged in temporary employment arrangements, while others may have transitioned into retirement. Moreover, the potential consequences of this situation may manifest in the compromised integrity of the collected data and the inherent limitations of the sample. However, with the successful demonstration of the value and utility of the Strategic Knowledge Management Framework within the Civil Service, it is anticipated that other governmental entities such as government departments, offices, parastatal agencies, and government-owned corporations may also adopt and implement this framework in order to broaden the scope of this research.

Keywords: Knowledge Management, Productivity and Efficiency, Mauritian Civil Service, Knowledge Management Models

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu
sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Doktor Falsafah

KERANGKA PENGURUSAN PENGETAHUAN STRATEGIK BAGI ORGANISASI PERKHIDMATAN AWAM MAURITIUS

RAKESH RAMCHURN

JUN 2022

Penyelia : Ts. Mohd Saiful Izwaan Saadon, Ph.D

**Penyelia Bersama : Prof. Madya Ts. Ahmad Faizal Ahmad
Fuad, Ph.D**

Penyelia Bersama : Monizaihasra binti Mohamed, Ph.D

Pusat Pengajian/Institut : Fakulti Pengajian Maritim

Penyelidikan ini melihat kepada keadaan Pengurusan Pengetahuan sedia ada dalam Perkhidmatan Awam Mauritius dan juga menilai prosedur/proses Pengurusan Pengetahuan (KM) dan pelaksanaan dalam Perkhidmatan Awam Mauritius. Matlamat penyelidikan ini adalah untuk memberi tumpuan pengalaman bagi peningkatan struktur pentadbiran pengetahuan bagi Pertubuhan Perkhidmatan Awam. Pengurusan Pengetahuan dalam Perkhidmatan Awam masih di peringkat awal, mempunyai perjalanan KM pada jarak yang singkat. Namun begitu, penyelidikan telah mengenal pasti beberapa prinsip yang tidak memihak kepada usaha KM Perkhidmatan Awam dan realisasi program, yang paling penting ialah kesesuaian dan kecekapan penyampaian ilmu. Secara ringkasnya, tinjauan itu mendedahkan majoriti besar responden, khususnya 85.3%, menunjukkan bahawa pengurusan dan kakitangan kurang kesedaran dan kefahaman Pengurusan Pengetahuan (KM). Sebilangan besar pekerja, khususnya 77.9%, telah menunjukkan bahawa kementerian masing-masing tidak memiliki Polisi atau Strategi Pengurusan Pengetahuan yang didokumenkan. Penyelidikan ini mempertimbangkan proses Tangkapan Pengetahuan, Pemerolehan dan Komunikasi. Sebilangan besar responden (71.6%) menyatakan bahawa kementerian mereka tidak mempunyai pelan atau strategi yang ditetapkan bertujuan

untuk menambah baik inisiatif E-Kerajaan. Selain itu, majoriti besar 93.7% melaporkan ketidakupayaan mereka untuk melakukan pembayaran dalam talian menggunakan portal semasa yang disediakan oleh kementerian masing-masing. Pengkaji yakin bahawa pelaksanaan dan penanaman Rangka Kerja Strategik Pengurusan Pengetahuan akan menyumbang kepada peningkatan kecekapan dan produktiviti dalam Perkhidmatan Awam Mauritian. Penyelidikan ini secara khusus terhad kepada organisasi Perkhidmatan Awam di Mauritius. Selain itu, sesetengah pekerja mungkin terlibat dalam pengaturan pekerjaan sementara, sementara yang lain mungkin telah beralih ke persaraan. Selain itu, kemungkinan akibat daripada keadaan ini mungkin nyata dalam integriti yang terjejas bagi data yang dikumpul dan batasan yang wujud bagi sampel. Walau bagaimanapun, dengan kejayaan menunjukkan nilai dan kegunaan Rangka Kerja Pengurusan Pengetahuan Strategik dalam Perkhidmatan Awam, adalah dijangkakan bahawa entiti kerajaan lain seperti jabatan kerajaan, pejabat, agensi parastatal, dan syarikat milik kerajaan juga boleh menerima pakai dan melaksanakan ini. rangka kerja untuk meluaskan skop penyelidikan ini.

Kata kunci: Pengurusan Pengetahuan, Produktiviti dan Kecekapan, Perkhidmatan Awam Mauritius, Model Pengurusan Pengetahuan.